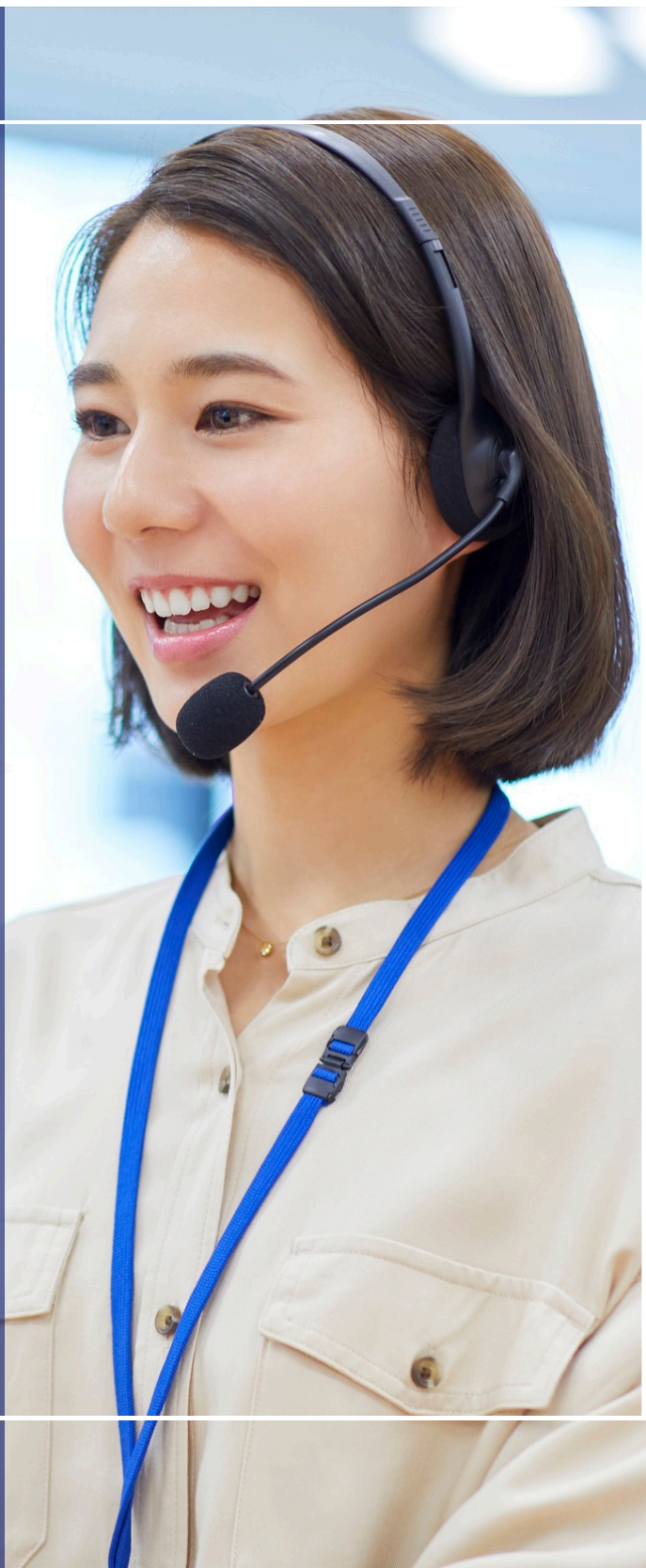


ISO 10002:2018

*Gestión de la
Satisfacción del
Cliente*



ISO 10002:2018 Gestión de la Satisfacción del Cliente

ISO 10002:2018 es una norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la satisfacción del cliente dentro de una organización. Desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), esta norma se centra en proporcionar directrices para el manejo efectivo y eficiente de las quejas de los clientes, asegurando que la organización responda adecuadamente a sus necesidades y expectativas, así como a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

El objetivo primordial de la ISO 10002:2018 radica en apoyar a las organizaciones en mejorar la satisfacción del cliente y optimizar los procesos relacionados con la gestión y resolución de quejas. Este propósito se materializa a través de la aplicación de un enfoque sistemático para gestionar las quejas de manera eficaz, que incluye la documentación de procedimientos, el establecimiento de objetivos claros para la atención al cliente, el seguimiento del desempeño del sistema de gestión de quejas y la mejora continua de estos procesos.

Aunque la ISO 10002 no es una norma certificable como la ISO 9001, su adopción refleja el compromiso de las organizaciones con la atención efectiva al cliente y la mejora continua de sus servicios. Las organizaciones que aplican estos principios pueden fortalecer su reputación, aumentar la confianza de sus clientes y aprovechar nuevas oportunidades de mercado gracias a una gestión eficaz y transparente de la satisfacción y reclamaciones del cliente.

Un SGSC se enfoca diferentes aspectos clave:

1. Enfoque al cliente

La ISO 10002:2018 pone un énfasis especial en la satisfacción del cliente y en la mejora continua del sistema de gestión para la atención y resolución de quejas. Esta norma internacional establece los principios y directrices para que las organizaciones gestionen eficazmente las quejas de los clientes, demostrando así su compromiso con la mejora de la experiencia del cliente.

La norma permite a las organizaciones fortalecer su capacidad para manejar y responder a las quejas de manera efectiva, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente. Su enfoque es aplicable a cualquier tipo o tamaño de organización, independientemente de los productos o servicios que ofrezca, y promueve una gestión transparente, accesible y justa en el tratamiento de las reclamaciones.



2. Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión para la atención y resolución de quejas. Esto implica definir la visión y la dirección estratégica para el fortalecimiento de la gestión de quejas, así como establecer objetivos claros relacionados con la mejora continua de la satisfacción del cliente y la eficacia del proceso de gestión de quejas.

Los líderes en todos los niveles deben fomentar un entorno que promueva la participación activa de las personas en la gestión eficaz de las quejas, asegurando que los recursos, políticas y procesos estén alineados para alcanzar los objetivos del sistema. La creación de esta unidad de propósito y la adecuada gestión del personal permiten a la organización mejorar continuamente la experiencia del cliente y fortalecer la confianza en sus procesos de atención.

3. Compromiso con las personas

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión para la atención y resolución de quejas a intervalos planificados, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y su alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

El compromiso de las personas, entendido como la participación activa y el involucramiento de todos los miembros de la organización, es fundamental para el éxito de un sistema eficaz de gestión de quejas conforme a la ISO 10002.

Las personas competentes, comprometidas, empoderadas y motivadas representan un recurso clave para la organización. La gestión del personal debe realizarse mediante un enfoque planificado, transparente, ético y socialmente responsable en todos los niveles, para garantizar una atención adecuada y oportuna a las quejas y contribuir a la mejora continua de la satisfacción del cliente.

4. Enfoque a procesos

El enfoque a procesos en la gestión de quejas implica la definición y administración sistemática de los procesos y sus interacciones para alcanzar los resultados previstos, en concordancia con la política de atención al cliente y la dirección estratégica de la organización. Esto incluye lograr un desempeño eficaz en la recepción, tratamiento y resolución de quejas, así como la mejora continua basada en la evaluación objetiva de datos e información relacionada con la experiencia del cliente.

Los procesos de mejora deben seguir un enfoque estructurado y consistente, aplicando metodologías claras y coherentes en todas las etapas del sistema de gestión de quejas para optimizar la satisfacción del cliente y fortalecer la confianza en la organización.



5. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la satisfacción del cliente y el tratamiento de quejas.

Para ello, debe considerar los resultados del análisis y la evaluación de las quejas recibidas, así como las salidas de la revisión por la dirección, con el fin de identificar necesidades u oportunidades que contribuyan a la mejora continua.

La mejora es una actividad destinada a aumentar el desempeño del sistema de gestión de quejas, que puede estar relacionada con los procesos de recepción, tratamiento, resolución y retroalimentación. Mejorar este desempeño ayuda a la organización a anticipar y satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incrementando así la confianza y la lealtad de los clientes.

Las mejoras pueden resultar en una mayor eficacia y eficiencia, generando beneficios como reducción de tiempos de respuesta, ahorro de recursos, disminución de errores y prevención de recurrencia de problemas. Esto contribuye a cumplir las expectativas de las partes interesadas de manera más efectiva.

Las actividades de mejora pueden variar desde pequeños ajustes continuos hasta cambios significativos en los procesos y en la estructura organizacional.

La organización debe definir objetivos claros para mejorar la gestión de las quejas y la satisfacción del cliente, basándose en los resultados del análisis y evaluación del desempeño del sistema.

6. Toma de decisión basada en evidencia

Los objetivos en la gestión de la satisfacción del cliente y el tratamiento de quejas deben ser coherentes con la política de la organización, ser medibles, considerar los requisitos aplicables, y estar orientados a mejorar la conformidad en la atención de quejas y a aumentar la satisfacción del cliente. Estos objetivos deben ser objeto de seguimiento constante, comunicados a las partes involucradas y actualizados según sea necesario.

La toma de decisiones basada en evidencia es un principio fundamental en la gestión eficaz del tratamiento de quejas. Para mejorar continuamente, las decisiones deben fundamentarse en información confiable y verificable, evitando suposiciones, intuiciones o especulaciones.

Este enfoque implica el uso de datos objetivos y análisis rigurosos para respaldar las decisiones relacionadas con la gestión de quejas y la satisfacción del cliente, asegurando que las acciones tomadas respondan efectivamente a las necesidades reales y contribuyan a la mejora continua del sistema.



7. Gestión de las relaciones

La organización debe establecer y mantener procesos que fomenten el compromiso activo de sus colaboradores en la gestión eficaz de la satisfacción del cliente y el tratamiento de quejas. Los líderes en todos los niveles deben motivar y apoyar a las personas para que participen en la mejora continua del desempeño del sistema de gestión de quejas y en el cumplimiento de los objetivos relacionados con la atención al cliente.

Para ello, se adopta el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), asegurando que los procesos sean sistemáticamente revisados y mejorados, contribuyendo así a aumentar la satisfacción del cliente y a fortalecer la confianza en la organización.

¿Beneficios de la certificación ISO 10002?

Implementar un sistema de gestión conforme a la ISO 10002:2018 permite a las organizaciones establecer y mantener altos estándares en la atención y resolución eficaz de quejas, favoreciendo la mejora continua de la experiencia del cliente y facilitando la apertura de nuevas oportunidades de negocio. La adopción de esta norma, sustentada en auditorías internas y externas, proporciona a las organizaciones las siguientes ventajas:

- Cumplimiento de los requisitos reglamentarios y normativos relacionados con la satisfacción del cliente y la gestión de quejas.
- Expansión hacia nuevos mercados mediante una reputación sólida basada en la gestión efectiva y transparente de las reclamaciones.
- Identificación proactiva y abordaje oportuno de riesgos asociados a la insatisfacción o quejas de las partes interesadas.
- Mejora en el control y seguimiento de la calidad en las interacciones con clientes y proveedores.
- Incremento de la eficacia operativa gracias a la gestión estructurada y sistemática de las quejas.

¿Por qué elegir Intercet para realizar una auditoría de certificación de la norma ISO 10002?

Hemos perfeccionado nuestro enfoque para adaptarnos a las exigencias del mercado, por ello somos líderes en el servicio de certificación de sistemas de gestión, con el compromiso de asegurar la satisfacción de nuestros clientes.

Entendemos que la industria tiene sus propias particularidades y desafíos. Por lo tanto, nuestro servicio de certificación se adapta específicamente a las necesidades de su sector, asegurando una evaluación efectiva del estándar.



Acreditaciones



Reconocimientos



Foro Internacional de Acreditación



Cooperación de Acreditación Asia-Pacífico

Proceso de Certificación

